réseau Gesat

Le réseau national du travail protégé et adapté

Dossier de presse

Spécial SISEG 2010

5 ans …après la loi de février 2005 sur l'emploi des personnes en situation de handicap

Les acheteurs et responsables de moyens généraux ont-ils intégré la dimension sociale de leur mission ?

Quels outils pratiques sont mis à leur disposition par le Réseau Gésat ?

Mars 2010

Contacts
Stand H42 H46
Fatou Kassé-Sarr : 01 75 44 90 06 – fatou.kasse-sarr@reseau-gesat.com
Emmanuel Chansou : 01 75 44 90 02 – emmanuel.chansou@reseau-gesat.com

SOMMAIRE

I – La sous-traitance au secteur protégé et adapté : un axe majeur de la politique d'emploi des personnes en situation de handicap

1) Un contexte légal incitatif, une prise de conscience des responsabilités sociétales

- Des sanctions financières accrues et de nouvelles réponses à l'obligation d'emploi de personnes handicapées
- Les entreprises face à leurs nouvelles responsabilités

2) Une mise en œuvre difficile

- Une représentation faussée de la qualité du travail des personnes handicapées en ESAT ou en EA
- Un secteur méconnu par les entreprises

3) La sous-traitance au secteur protégé et adapté : des enjeux qui dépassent le cadre législatif

II – Le Réseau Gesat : origines, missions et acteurs

1) Du GEST au Réseau Gesat : une mutation pour mieux répondre aux exigences de la loi

2) Une triple mission : structurer, mutualiser, accompagner

3) Entreprises et ESAT/EA : deux acteurs pour une finalité

III – Une interface qui aide les entreprises et administrations à mieux acheter au secteur protégé et adapté

1) Une démarche partenariat efficace

- Une charte d'éthique et des valeurs du travail adapté
- Un club des entreprises partenaires en constante progression
- Un Conseil d'Administration mixte
- Des réunions de rencontres avec le secteur

2) Des outils incontournables, adaptés et innovants au service des professionnels

- La base de données nationale du secteur protégé et adapté
- Des formations aux entreprises et collectivités pour les aider à développer leurs achats au secteur protégé et adapté
- Des formations aux ESAT et EA pour les aider à comprendre la fonction achat
- Un espace de consultation en ligne
- Des espaces et accès spécifiques
- Des filières métiers structurées pour une meilleure clarification des prestations
- Le Guide des ESAT & EA : mode d'emploi

3) Le Club partenaire

- Un concept né d'une demande concrète
- Un travail de mutualisation et de réseau : des résultats opérationnels
- Une déclinaison en régions

ANNEXES

Lexique ESAT/EA
Panorama des activités du secteur
Des entreprises partenaires témoignent…
Synthèse de l'enquête Réseau Gesat/LH2 sur les effets de la crise
Fiche formation acheteurs

I – La sous-traitance au secteur protégé et adapté : un axe majeur de la loi de février 2005

1) Un contexte légal incitatif, une prise de conscience des responsabilités sociétales

Des sanctions financières accrues et de nouvelles réponses à l'obligation d'emploi de personnes handicapées

Depuis 1987, les entreprises, administrations et collectivités **de plus de 20 salariés** ont **l'obligation d'employer 6% de personnes en situation de handicap**. Les entreprises ne respectant pas ce quota doivent s'acquitter d'une contribution à l'AGEFIPH (Association nationale de Gestion du Fonds pour l'Insertion Professionnelle des Personnes Handicapées) ou au FIPH-FP (Fonds pour l'Insertion de Personnes en situation de Handicap – Fonction Publique)

Loi du 11 février 2005 sur le handicap :

- Etend cette obligation d'emploi à la fonction publique
- Augmente la contribution financière : depuis 2009 (excepté pour les PME) elle sera de 1500 fois le SMIC, par emploi manquant et par an,
- Rend obligatoire la négociation avec les partenaires sociaux, concernant l'emploi des personnes handicapées,
- Fait de la **sous-traitance avec le secteur protégé et adapté un moyen pour les entreprises d'atteindre leur obligation d'emploi**. Les entreprises de 20 salariés et plus peuvent satisfaire jusqu'à 50% de leur obligation d'emploi de personnes en situation de handicap, en passant des contrats de sous-traitance et d'achats de prestations, avec les ESAT et les EA *. C'est de l'**emploi indirect**.

** voir annexe lexique ESAT /EA*

Les entreprises face à leurs nouvelles responsabilités

La volonté d'entreprises de plus en plus nombreuses d'engager des démarches concrètes pour une meilleure prise en compte du handicap trouve également sa source dans l'application **des principes de responsabilité sociale et environnementale** :

- le respect des critères du décret de la loi NRE (Nouvelle Régulation Economique) qui impose aux entreprises de rendre compte de leur développement durable
- le recours à des agences de notation extra-financière
- la signature d'accords d'entreprises spécifiques
- la signature de charte de la diversité et la mise en application de codes d'éthique
- la fixation d'objectifs importants et chiffrés d'achat au secteur protégé et adapté

2) Une mise en œuvre difficile

Une représentation faussée de la qualité du travail des personnes handicapées en ESAT ou en EA

François Denis, en charge du Projet Handicap de la BNP, justifie son choix** :

« Quand on confie un travail à un établissement du secteur protégé et adapté, une fois analysé et décomposé, il est généralement très bien fait ».

Les établissements sont disposés à développer des compétences en interne pour une mission spécifique. « *Les ESAT sont prêts à investir pour répondre à la demande d'un client* » confirme François Denis. Y compris dans l'achat de machines ou de matériels, nécessaires pour correctement répondre aux exigences de BNP Paribas.

Quand les besoins des clients s'éloignent d'un produit standard, les ESAT et les EA peuvent apporter par ailleurs une *« réponse plus sur mesure »* que celle d'une entreprise *«ordinaire ».*

Un secteur méconnu par les entreprises

Les missions handicap, leurs correspondants locaux, les acheteurs, rencontrent principalement 3 types de difficultés liées à la méconnaissance du secteur protégé et adapté :

- difficultés à identifier avec précision les métiers et les établissements
- difficultés à disposer d'un interlocuteur unique pour apporter assistance en cas de projet à dimension nationale
- difficultés à atteindre leurs objectifs de sous-traitance au secteur protégé et adapté (notamment les entreprises à dimension nationale)

3) La sous-traitance au secteur protégé et adapté : des enjeux qui dépassent le cadre législatif

Au-delà du simple respect de la loi par les entreprises et les institutions, les enjeux de la sous-traitance concernent d'abord la vie économique des ESAT et EA et par là même l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap.

Une meilleure coordination **du secteur et une forte implication des entreprises** ont pour objectifs de :

- permettre aux EA et ESAT d'obtenir des **contrats pérennes** et de valoriser les savoir-faire des travailleurs handicapés
- développer les prestations à réelle **valeur ajouté pédagogique**
- permettre la **professionnalisation des EA et ESAT** en véritables **filières métiers**
- favoriser l'insertion et l'épanouissement des travailleurs handicapés

Le secteur protégé et adapté est donc un secteur en pleine mutation soumis à une certaine pression.

II – Le Réseau Gesat : origines, missions et acteurs

1) Du GEST au Réseau Gesat, une mutation pour mieux répondre aux exigences de la loi de février 2005

Au départ, le GROUPEMENT DES ETABLISSEMENTS DE SERVICES ET TRAVAUX (GEST) a été créée à Lyon en 1983, par un groupe de directeurs d'établissements et entreprises du secteur protégé et adapté.

La démarche se voulait alors commerciale, tout en posant les valeurs éthiques propres au secteur :

- Faire fonctionner une structure de production de façon rentable
- Proposer à la personne handicapée un parcours professionnel valorisant et qualifiant
- Valoriser le travail des personnes handicapées auprès du secteur « classique »

Fin 2005, l'association GEST devient le **Réseau de Groupement d'Établissements et Services d'Aide par le Travail et Entreprises Adaptées (Réseau Gesat)**

Parallèlement, suite à la parution de la loi du 11 février 2005, le besoin des entreprises et collectivités à acheter, sur l'ensemble du territoire, des prestations et produits au secteur protégé et adapté n'a cessé de s'accroître, et ce, avec des exigences accrues de délais, de qualité et de quantité, et si possible avec une facturation unique. Les établissements du secteur (ESAT et EA) se trouvaient alors mis en difficulté pour répondre à cette attente et à ses exigences multiples. Conscient de ces difficultés, l'association « Réseau GESAT » s'efforce alors de devenir un élément fédérateur du secteur protégé et adapté.

2) Une triple mission : structurer, mutualiser, accompagner

Le Réseau Gesat est soucieux de favoriser la professionnalisation et l'accompagnement des travailleurs handicapés. Il est financé par des entreprises regroupées au sein du Club Partenaires et collabore avec les institutions en charge du secteur.

Le Réseau Gesat met en relation les professionnels, responsables RH, responsables Missions handicap, Responsables Achats, qui souhaitent développer leurs achats aux établissements et services d'aide par le travail(ESAT) et aux entreprises adaptées (EA) afin de remplir leurs obligations d'emploi en faveur des personnes en situation de handicap.

Son objet social a toujours été le regroupement pour développer les flux commerciaux dans un **esprit de mutualisation** et de recherche de travaux à réelle valeur ajoutée pédagogique pour les travailleurs handicapés.

Pour aider ESAT-EA et Entreprises à collaborer le plus efficacement face aux nouvelles exigences induites par la loi de février 2005, le Réseau Gesat est l'interface qui développe :

- Des outils de mise en relation entre les entreprises et l'ensemble des établissements (ESAT/EA) de France ;

- Des actions d'accompagnement, d'une part, des entreprises dans la formulation et la diffusion d'appels d'offres en direction du secteur, d'autre part, des établissements dans leurs réponses,
- Des filières métiers sur l'ensemble du territoire au bénéfice des 2 000 ESAT et EA

3) Entreprises et ESAT/EA : deux acteurs pour une finalité

Dans le cadre de ce travail, le Réseau GESAT a réussi à fédérer une quarantaine de grandes entreprises désireuses d'accroitre leurs efforts en faveur de l'emploi des personnes handicapés en augmentant notamment leur part d'emploi indirect :

- sur des bases éthiques,
- dans le respect du niveau de handicap
- avec pour objectif de développer des travaux ou prestations à réelle valeur ajoutée pédagogique pour les travailleurs handicapés, autrement dit favorables à leur insertion sociale et professionnelle.
- dans un esprit de co-construction des outils permettant à l'offre de rencontrer la demande.

III – Une interface qui aide les entreprises, administrations et collectivités à mieux acheter au secteur protégé et adapté

1) Une démarche de partenariat efficace

Une charte d'éthique et des valeurs du travail adapté nécessaire

Editée en juin 2008, la charte est un code de bonne conduite partagé par les établissements. Tous les établissements qui adhèrent au Réseau Gesat s'engagent à la respecter.

Formuler les principes éthiques, permet de créer un **code de bonne conduite partagé par tous**, et pérenniser des modes de fonctionnement respectueux.

Cette charte sert de **référence** à toutes les entreprises et collectivités qui souhaitent développer un partenariat avec le secteur du travail adapté.

C'est un engagement qui exprime ce qui nous réunit, notre raison d'être. Prises dans leur ensemble, nos valeurs définissent le système de valeur de notre Réseau, qui détermine nos modes de décisions et d'actions.

Les principes éthiques, ensuite définissent notre façon d'agir : entre nous, mais aussi avec tous les interlocuteurs externes.

C'est une obligation morale que nous respectons pour agir. Définir un principe éthique répond à la question : « Que faire pour bien faire ? ». Nos principes éthiques sont avant tout dédiés aux personnes handicapées qui composent les équipes des ESAT et des EA.

Trois familles de valeurs, Valeurs d'identité, Valeurs d'action, Valeurs d'interaction et trois grands principes d'éthique, Épanouissement, Efficience, Équité : la Charte d'Éthique et des Valeurs du travail adapté symbolise une **démarche construite et volontaire** de directeurs d'établissements soucieux de **valoriser un secteur souvent méconnu** et aujourd'hui fortement sollicité.

Dans un secteur soumis à pression de la demande, la charte entend rappeler que les contrats passés avec des entreprises, administrations ou collectivités, doivent se faire dans un objectif d'insertion sociale et professionnelle, en respectant la **nécessaire adaptation du travail au handicap**, et non dans une seule logique misérabiliste ou fiscale.

Cette charte donne aux établissements engagés un **signe de qualité en phase avec les demandes de RSE et les propres chartes des entreprises et collectivités** qui sous-traitent aux ESAT et EA.

Toujours dans l'esprit d'insertion et de professionnalisation, il s'agit d'engager les établissements dans une véritable **démarche de progrès** qui associera éthique de travail et qualité des prestations.

Première étape vers la labellisation, la charte est ainsi conçue pour durer et permettre aux signataires de s'améliorer individuellement et collectivement et plus globalement de sensibiliser l'ensemble des acteurs de la chaîne.

- **Un club des entreprises partenaires en constante progression**

- **Un Conseil d'Administration mixte et un réseau de Délégués et référents régionaux**

Mais aussi par la mise en place d'une interface humaine afin de centraliser les projets de sous-traitance et d'assurer leur pilotage national en s'appuyant sur des valeurs communes pour favoriser le dialogue.

Le Réseau Gesat, s'appuie sur un **réseau de Délégués et Référents régionaux** et départementaux, chargés notamment de mettre en œuvre et d'adapter les pratiques de relation entre l'offre du secteur protégé et adapté et les demandes des entreprises, au niveau régional.

- **Des réunions de rencontres avec le secteur**

2) Des outils incontournables, adaptés et innovants au service des professionnels

- **Le 1er Prix de l'Innovation à l'édition 2008 du SISEG-Proseg**

Le 28 mai 2008, les membres du jury des Trophées de l'Innovation SISEG-Proseg (Salon International des Services Généraux et des achats hors production) ont décerné au Réseau Gesat, le **1er Prix de l'Innovation**, dans la Catégorie Services, pour le site Internet www.reseau-gesat.com. Cette distinction salue la gamme de solutions proposée par le Réseau Gesat, afin de faciliter les relations entre le secteur protégé et adapté et les entreprises et institutions soumises à la loi 2005 sur le handicap. Depuis lors l'offre du Réseau Gesat a évoluée.

- **La plateforme collaborative du secteur protégé et adapté**

A partir de janvier 2008, le site internet du Réseau GESAT devient une véritable plateforme collaborative. Plusieurs outils ont été développés pour répondre à cet objectif :

- La base de données nationale des ESAT et EA
- Un module appel d'offres
- Une rubrique « regards croisés »
- Un module « Echanges de bonnes pratiques »

- **Un accroissement sans précédent de la fréquentation du site (www.reseau-gesat.com)**

Au cours de l'année 2009, le nombre de visite sur le site internet à connu une **croissance exponentielle**. Fin 2008, le site comptabilisait 400 visites par jour. Douze mois plus tard, ce nombre de visites a connu une évolution formidable : 1600 visites par jours.

Sur l'ensemble de l'année, le pourcentage de visiteur unique est de l'ordre de 75%.

- **La base de données nationale du Réseau GESAT : un outil unique et performant**

- Une base exhaustive

Grâce au travail de référencement effectué en 2007 auprès de l'ensemble des ESAT et EA, le nombre d'établissements référencés s'est stabilisé à partir du deuxième semestre 2008 autour de 2000 ESAT / EA : environ 583 EA et 1 440 ESAT.

- Un référencement de qualité

Les fiches signalétiques des établissements ont été en grande partie qualifiées. Chaque établissement a déclaré en moyenne quatre activités. Celles-ci sont renseignées de manière précise : type d'équipements, points forts, références actives, nom du contact commercial (etc.).

Ces mises à jour permanentes sont réalisées, aussi bien par les directeurs d'établissements, à partir de leur espace personnalisé que Par l'équipe permanente du Réseau GESAT, grâce à de fréquents entretiens téléphoniques.

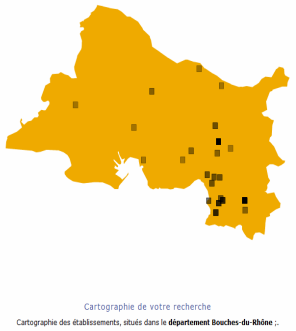
La base de données a été réalisée en 2007, en partenariat avec l'AGEFIPH. En 2008, la convention de partenariat engagée en 2007 avec l'AGEFIPH a été renouvelée : la poursuite du partenariat a permis une déclinaison spécifique de la base de donnés sur un espace dédié de son site internet.

- **Un moteur de recherche performant**

Le Réseau GESAT a développé un moteur de recherche permettant aux entreprises partenaires d'identifier rapidement un prestataire à partir de plusieurs clés de recherche :

- Par établissement
- Par activité
- Par implantation géographique

Depuis 2009, le moteur de recherche par critères géographiques a été complété par un module de **géo localisation**. Cette nouvelle application, permet d'effectuer une recherche affinée par région et département.

Recherche Nationale	Recherche Régionale	Recherche Départementale
		

- **Le module d'appel à projet : une interface d'achats au secteur protégé, adapté au service des établissements et des entreprises**

Après une phase expérimentale en 2007, le module appel à projet a connu des aménagements en 2008 pour devenir un véritable outil de mise en relation de la demande des entreprises avec l'offre du milieu adapté et protégé.

- Les fonctionnalités

Cet espace de **consultation** automatisé **en ligne**, permet aux entreprises de lancer des appels à projet en direction des établissements, d'une filière métiers, ou sur une zone géographique déterminée. Un système d'alerte e-mail informe automatiquement les ESAT et EA correspondants aux critères de la consultation. L'acheteur utilisateur a la possibilité de détailler les conditions de sa consultation, de télécharger un cahier des charges et d'administrer en ligne les réponses. En 2008, le volume d'achats réalisés par le biais de la plateforme collaborative s'élève à 3 millions d'euros et en 2009 avec une progression de 100%, le volume d'achat est passé à 6 millions d'euros.

- L'appui de la plateforme conseil

L'équipe conseil du réseau GESAT accompagne naturellement la mise en relation. Cet appui à la maîtrise d'ouvrage est proposé à toutes les phases du projet et se traduit par la mise en œuvre de différentes actions de l'amont à l'aval de la mise en ligne du projet.

- **Des formations aux entreprises et collectivités pour les aider à développer leurs achats au secteur protégé et adapté**
- **Des formations aux ESAT et EA pour les aider à comprendre la fonction achat**

- **Des espaces et accès spécifiques**

En plus de l'accès public à l'annuaire électronique des ESAT et EA, limité à trois activités par établissement, le Réseau Gesat propose des informations exclusives grâce à un accès spécifique les partenaires et les ESAT/EA, comprenant des indicateurs d'ordre éthique, commerciaux et techniques.

- **Des filières métiers structurées : une meilleure clarification des prestations**

Les activités des ESAT/EA, dans un cadre national, s'organisent en métiers. Cette **vision collective** permet aux membres du Réseau GESAT de rassembler leurs forces et leurs besoins pour répondre collectivement aux attentes des grands donneurs d'ordres, mieux homogénéifier les process de travail par filière métier, mutualiser les formations professionnelles des travailleurs. Ce changement d'échelle offre aussi des perspectives d'évolution, en anticipant de **nouveaux métiers**, de nouveaux besoins. Et les gisements d'activité de demain.

Cette professionnalisation permet aux établissements d'être en phase avec la demande et de développer des **prestations à valeur ajoutée pédagogique**. Elle s'effectue en plusieurs étapes :

- modéliser des filières métier, améliorer la qualité des prestations, donner une meilleure visibilité aux filières métiers favoriser les parcours d'insertion en milieu ordinaire de travail en développant les prestations détachement individuels et collectifs

- proposer des bilans de compétence et formations professionnelles adaptées aux travailleurs handicapés.

Le succès de cette démarche repose sur une collaboration étroite entre l'ESAT ou l'EA, l'entreprise ou l'institution partenaire et le Réseau Gesat.

- **Le « Guide des ESAT & EA » : mode d'emploi**

Aujourd'hui le Réseau Gesat a édité le « Guide des ESAT & des EA ».

Le guide se veut un outil pratique, qui s'attache à mieux faire connaitre le secteur. Chaque guide comprend des reportages sur des grandes entreprises partenaires du Réseau qui travaillent avec le secteur protégé et adapté et font part de leurs expériences.

Cette dimension pédagogique est renforcée par la présence d'un **lexique** destiné à familiariser les entreprises, administrations et collectivités avec la "culture" des ESAT et des EA, qui doivent répondre d'un double engagement qualité vis-à-vis de leurs clients, mais aussi vis-à-vis de leurs travailleurs en situation de handicap.

Pour faciliter la recherche de prestataires le guide comprend un **annuaire régional exhaustif des ESAT et des EA** avec une entrée par domaine d'activités (par exemple espace verts, impression, restauration...).

Observatoire, témoignages d'entreprises, vision du législateur, valeurs communes, lexique, le « Guide des ESAT & EA » est donc plus qu'un simple annuaire. Le « Guide ESAT & EA » est un mode d'emploi pour faciliter la collaboration des entreprises et collectivités avec le secteur protégé et adapté.

Il est destiné aux entreprises, administrations ou collectivités qui veulent développer leurs achats avec ce secteur sur des bases à la fois professionnelles et éthiques.

C'est une « première entrée », qui leur permet de se familiariser avec le secteur protégé et adapté.

C'est aussi un outil de travail dont disposent les établissements du secteur protégé et adapté pour mutualiser leurs compétences et répondre collectivement à des demandes nécessitant une offre groupée.

Les bassins d'emploi présentent des spécificités qu'il convient de prendre en compte dans une stratégie d'achats au secteur protégé et adapté. Le guide national est par conséquent décliné par région.

Le « Guide des ESAT& EA » est en vente sur le site Internet du Réseau Gesat.

3) IV – Le Club partenaire

Un concept né d'une demande concrète

Le Club des Entreprises Partenaires du Réseau Gesat est issu des réflexions croisées de Responsables de Mission handicap et des membres du Conseil d'Administration du Réseau Gesat.

Il s'agit principalement d'entreprises :

- ayant une véritable politique en faveur de l'emploi des personnes handicapées
- possédant des filiales ou succursales présentes sur l'ensemble des territoires
- ayant des objectifs chiffrés importants d'achats
- voulant mutualiser leurs problématiques d'achat au secteur protégé pour co-construire avec le Réseau Gesat des solutions adaptées
- s'engageant de façon contractuelle et pluri-annuelle avec le Réseau Gesat

Ces entreprises de dimension nationale possédant des délégations sur l'ensemble du territoire rencontraient des difficultés à atteindre leurs objectifs de sous-traitance au secteur protégé et adapté** :

- difficulté pour les Missions Handicap, leurs correspondants locaux et les acheteurs n'arrivaient pas à identifier avec précision les métiers et les établissements que ce soit des ESAT ou des EA.
- Difficultés à disposer d'un interlocuteur unique pour apporter une assistance en cas de projet à dimension nationale.

** Voir les témoignages des entreprises partenaires, annexe

Un travail de mutualisation et de réseau : des résultats opérationnels

Ce double constat a conduit au projet de construire une double interface.

- une **base de données** qualifiée sur support dématérialisé (site internet dédié) comprenant la totalité des 1400 ESAT et des 600 EA avec un système de recherche par département, activités, mise à jour régulièrement et comprenant en outre des indicateurs d'ordre éthique, commerciaux et techniques
- une **interface humaine** afin de centraliser les projets de sous-traitance et d'assurer leur pilotage national.

Le cahier des charges de la base de données est élaboré à partir de la **mise en commun des besoins**, expériences, réflexions des représentants des entreprises. Il s'agit donc d'une syndication de besoins et d'un travail collaboratif.

La consultation de la base de données complète est réservée aux collaborateurs désignés par les partenaires qui disposent d'un identifiant et d'un mot de passe.

Le Réseau Gesat assure l'animation d'un comité de pilotage des entreprises partenaires et est le maître d'ouvrage de son élaboration technique. Le comité se réunit régulièrement pour évaluer, orienter le déroulement du projet.

Ont été à l'initiative du projet : BNP PARIBAS, CREDIT AGRICOLE SA, (LCL), EDF, la Fédération Nationale des Caisses Régionales du Crédit Agricole, Gaz de France, SFR, SOCIETE GENERALE, THALES.

Les ont depuis rejoints : ALLIANZ, AIR FRANCE, ALCATEL-LUCENT, AREVA, AUCHAN, POLE EMPLOI, BANQUE POPULAIRE, BNP PARIBAS, CAPGEMENI-SOGETI, CETELEM, CLUB MED, CREDIT AGRICOLE, DASSAULT SYSTEMES, DEXIA, EDF, ETDE, FRANCE TELECOM, GDF-SUEZ, GENERALI, GENERAL ELECTRIC, LCL, LOGICA, METRO, MSA, OFFICE DEPOT, REMONDIS, RENAULT RETAIL, SAGE, SANOFI AVENTIS, SDV LOGISTIC, SFR, SITA, SOCIETE GENERALE, SOFINCO, SPIE BATIGNOLLES, SOCOTEC, TF1, THALES, entre autres.

Une déclinaison en régions

Pour les entreprises qui veulent s'investir dans une relation de partenariat à long terme avec le secteur protégé et adapté au niveau local, le Réseau Gesat leur propose de se rassembler au sein de Clubs au plus près de leurs besoins et de leurs bassins économiques.

ANNEXES

ESAT / EA

Plus de 1 400 ESAT et 600 EA existent à travers la France. Ils accueillent 135 000 travailleurs en situation de handicap. Une présence et une force réelle. Ce maillage de proximité constitue une véritable opportunité pour les entreprises. L'assurance qu'existe, au plus près de leurs lieux d'activité, un ESAT ou une EA fournissant un bien ou un service adapté. Ce voisinage permet de réduire les coûts, d'optimiser les flux, de se rencontrer... Et donner ainsi à l'économie un visage plus humain.

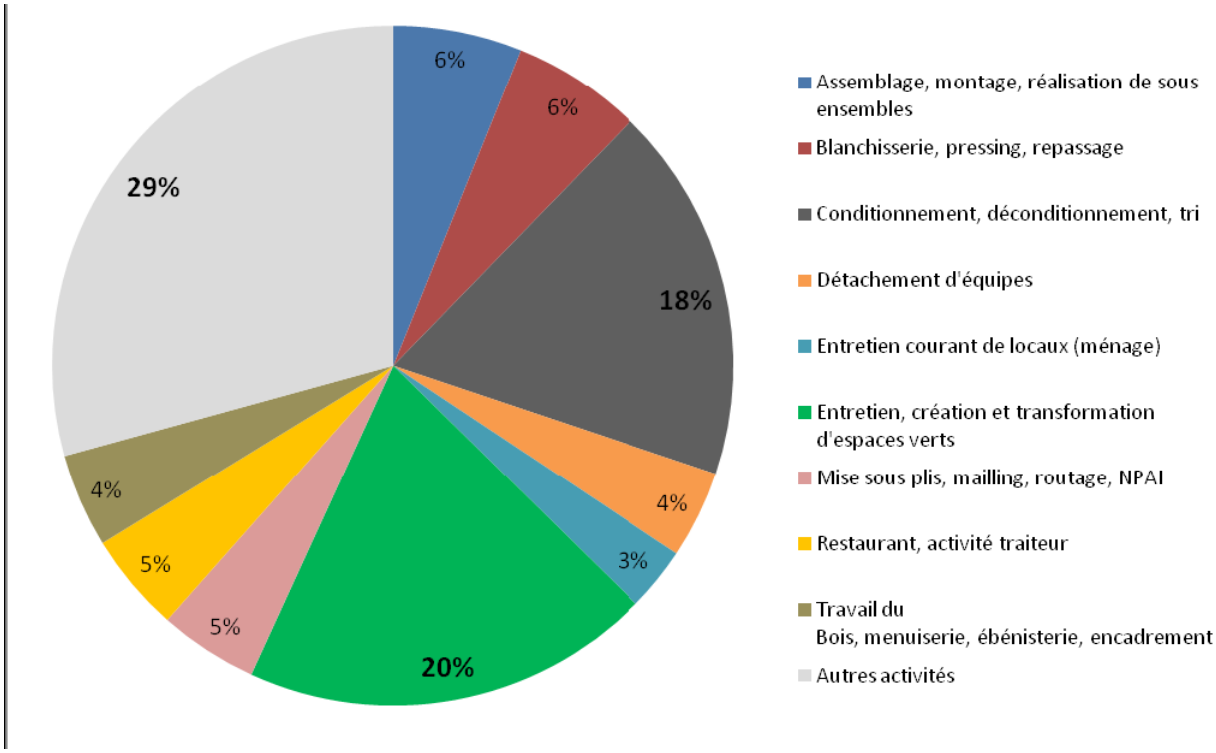
ESAT, pour Etablissement ou Service d'Aide par le Travail

Autrefois connus sous la dénomination de Centres d'Aide par le Travail (CAT), les ESAT sont des établissements médico-sociaux accessibles aux personnes handicapées qui ne présentent pas, provisoirement ou définitivement, une autonomie suffisante pour travailler en milieu ordinaire. La personne accueillie en ESAT signe avec l'établissement un contrat de soutien et d'aide par le travail. Ce contrat décrit les conditions d'accompagnement médical, social et éducatif propre à la personne et les activités professionnelles possibles en milieu protégé.

EA, pour Entreprise Adaptée

Succède à l'ancien « atelier protégé ». La différence essentielle ? L'EA est désormais considérée comme une entreprise du milieu ordinaire. Avec pourtant une spécificité fondamentale, celle d'employer au moins 80 % de travailleurs handicapés. Sa vocation est d'être pour les personnes handicapées une passerelle vers les entreprises classiques. Parfois, les ESAT & EA se partagent un même site géographique.

Répartition globale des activités en ESAT et en EA:



Des entreprises témoignent…

Nanda Nègre, chef de marché en charge du secteur protégé au sein de la Direction des Achats d'AREVA :

A la Direction des Achats d'AREVA, on est fier d'avoir osé confier en 2007, en collaboration avec la Direction des Ressources Humaines, une partie de l'organisation des élections du conseil de surveillance du groupe à une Entreprise Adaptée.

Les entreprises du secteur protégé sont traitées chez AREVA comme n'importe quelle entreprise, sur la base de leur compétitivité en termes de qualité, prix et délais. « Nous avons le même degré d'exigence qu'avec les entreprises ordinaires. *Si elles ne répondent pas à nos critères, nous leur expliquons les axes d'amélioration à travailler pour envisager une collaboration future avec AREVA. Nous sommes en revanche toujours prêts à les accompagner dans la professionnalisation de leurs équipes face à ce type d'appels d'offres importants* », ajoute Nanda Nègre.

« L'étape la plus délicate de l'opération a été la logistique mais l'Entreprise Adaptée a su nous démontrer ses compétences et son savoir faire. Aujourd'hui, l'exemple des élections est considéré comme une bonne

Yann Laniray en charge, au sein de la Mission Handicap de Logica, du déploiement de l'achat auprès du secteur protégé et adapté :

« Je devais trouver un imprimeur pour produire une dizaine d'affiches destinée à un salon de recrutement situé à Toulouse » explique-t-il. Le salon se tenait un mardi. Le vendredi précédent, à la réception des modèles d'affiches que la Mission Handicap de Logica souhaite apposer sur son stand, Yann Laniray fait un pari. Il décide de confier l'impression de celles-ci à un ESAT, situé non loin du siège de l'entreprise.

« Il ne me fallait pas un très gros imprimeur, mais qu'il soit réactif. » justifie Yann Laniray. *« Nous nous sommes mis d'accord par téléphone sur la quantité et la qualité du papier. Dans les deux heures qui ont suivi, j'avais un devis. »*

Céline Rochette, Chargée de Mission Handicap et Ressources Humaines chez Capgemini

Peut-on sans appréhension confier l'envoi de 11 000 bulletins de paie à des personnes malvoyantes ? Et dans un délai inférieur à 48h ? « Au premier abord, j'étais assez réservée… confie Céline Rochette, Chargée de Mission Handicap et Ressources Humaines chez Capgemini Est, à Lyon. La déficience visuelle me paraissait être un handicap trop lourd pour ce type de travail. Et puis, en discutant avec la direction, les chefs d'atelier et certains travailleurs handicapés, j'ai été rassurée. »

Après deux essais concluants – des courriers de participation expédiés en juin puis septembre 2007, les envois ont vraiment débuté en décembre 2007. Sans anicroches. Et avec une qualité irréprochable. *« Nous n'avons eu aucun retour négatif, aucune erreur d'envoi alors que ces défaillances se constataient lorsque cela était fait en interne, »* reconnaît Céline Rochette.

Et pour cause. Face à une liasse de documents, le sens tactile ultra-sensible des travailleurs malvoyants fait merveille. Facilitant une manutention fine, capable de saisir une feuille - et pas deux ! - puis de la glisser correctement orientée dans l'enveloppe.

Vincent Rouméas Directeur projets développement DEEE de Remondis Electrorecycling :

5 tonnes d'écrans TV et d'ordinateurs à démanteler chaque semaine, une dizaine d'employés... Ces chiffres illustrent la montée en puissance d'une entreprise adaptée picarde, les Ateliers du Bois d'Halatte, dans une expérience de démantèlement de déchets Hi-Tech initiée en mars 2007 par Remondis Electrorecycling.

« Nous avions au départ des idées assez préconçues sur la manière de faire ou de s'organiser, avoue Vincent Rouméas. Rapidement, nous nous sommes rendus compte qu'au sein des entreprises adaptées existait un réel savoir-faire en terme d'analyse du travail et de gestion des équipes. L'EA nous a aussi permis d'avoir un regard neuf sur notre activité et de revoir toutes les étapes de son processus. »

L'encadrement, multiple, donne aux ESAT / EA les moyens de réfléchir à leur organisation du travail. *« Cette capacité d'innovation leur permet de s'adapter et d'être force de proposition. C'est très intéressant. »*

« L'atelier, la disposition des tables, les tâches de manutention et l'afflux logistique ont été réorganisés à plusieurs reprises, » raconte Vincent Rouméas. Disqueuse, visseuse, tapis roulants, des outils empruntés à d'autres ateliers ont aussi fait leur apparition. « Ces petits détails et idées d'ajustements amènent vite de la productivité. »

« Nous voulons à présent capitaliser sur cette expérience et la déployer sur d'autres sites de France, » poursuit Vincent Rouméas. Avec, fin 2008, de nouvelles filières DEEE. Des gisements identifiés parfois par certains établissements. *« A nous de vérifier si leur quantité à proximité justifie l'ouverture d'un nouvel atelier de démantèlement. »*

Dassault Systems : Régis Momenceau, Travailleur handicapé détaché, Marie-Noelle Bordier, responsable de la mission Handicap

L'achat auprès du secteur protégé ou adapté est aujourd'hui chose commune. Mais l'intégration de travailleurs handicapés d'ESAT ou d'EA détachés parmi les équipes de l'entreprise reste encore délicate. Lors de la première intervention de Régis Momenceau chez Dassault Systèmes, éditeur de logiciels à usage professionnel, il a fallu convaincre en interne. Hélène Chomienne qui travaille au sein de l'équipe commerciale France, dans laquelle Régis Momenceau a d'abord été intégré, explique *« qu'il a fallu au départ dépasser les préjugés et rassurer les équipes. Sans l'impulsion de collaborateurs sensibilisés à l'intégration de personnes handicapées et le support de notre manager, nous n'aurions jamais réussi ».*

En effet, la qualité de l'encadrement est primordiale pour réussir le détachement d'une personne venant d'un ESAT. *« L'acceptation des différences, du handicap passe par la compréhension de l'autre, nous avons dans le cadre de notre accord d'entreprise sur l'insertion et l'emploi des personnes handicapées à accompagner, à sensibiliser les collaborateurs »* explique Marie-Noelle Bordier, responsable de la mission Handicap.

Aujourd'hui, Régis Momenceau s'occupe de la maintenance de la base de données clients auprès du service marketing. L'adaptation à la vie de l'entreprise ainsi que la prise de connaissance de logiciels spécifiques ont fait de cette mission un pari de taille pour lui.

Le poste de Régis Momenceau prend progressivement de nouvelles dimensions. Depuis janvier 2007, il participe au contrôle qualité des nouveaux logiciels.

Daniel Merlin, chargé de l'achat auprès du secteur protégé au sein d'Air France :

L'aventure débute lorsque Asnières Industrie Adaptée (AIA), entreprise adaptée située dans les Hauts-de-Seine, accepte une proposition faite par Air France. Cette dernière souhaitait confier une partie de la blanchisserie de son linge de bord à une entreprise du secteur protégé ou adapté. De son côté, AIA cherchait une solution à la morosité du secteur du câblage automobile. Ils se lancent alors dans une démarche de partenariat, afin d'accompagner la diversification des activités de l'entreprise.

«*L'activité a démarré en janvier dernier,* raconte Daniel Merlin. *A l'heure actuelle, ils assurent le nettoyage des nappes et des serviettes. La montée en puissance se fera progressivement. D'ici deux ans, l'EA traitera entre 70 et 80 % du linge de bord pour le site de Roissy. Cela représente 8 à 9 tonnes par jour, en moyenne ».* Des produits essentiellement destinés aux passagers des *« Business et First »*. Une EA, première classe, en quelque sorte.

Au regard de l'importance des volumes traités, M. Merlin souligne la difficulté de ce projet, impossible à mener sans une réelle logique de partenariat, définie dès l'élaboration du projet.

L'entreprise adaptée présentait de plus un certain nombre d'avantages. Certifiée ISO, elle avait stabilisé ses processus de travail. Et possédait des locaux de plus de 2 500 mètres carrés. Air France s'associe donc financièrement au développement industriel. Alors que l'ancien fournisseur de blanchisserie assure la continuité logistique de l'activité.

Avec cette nouvelle unité de production, créée de toutes pièces, l'entreprise adaptée d'Asnières a échappé au déclin et connaît même une réelle croissance. Une cinquantaine d'embauches sont prévues d'ici à 2009, pour un effectif global de 100 personnes. *« Si cet diversification des activités n'avait pas eu lieu, en 2008, ils auraient dû licencier »*, assure M. Merlin.

Philippe Fesq, responsable santé au travail et handicap de l'enseigne METRO :

« Il faut que les ESAT se diversifient afin de coller aux évolutions du marché Trop souvent, quand on dit ESAT, on pense espaces verts ou vente de ramettes de papier pour le bureau » analyse Philippe Fesq. *« Nous avons plusieurs projets en gestation, allant du référencement produits destinés à la revente et pouvant intéresser la distribution, à la valorisation des déchets ménagers et produits bruns que nous devons désormais recycler, ou, avec une EA des services de type call center, en charge de nos enquêtes de satisfaction client. »*

Pour lui, l'expérience la plus significative reste à ce jour l'offre de plateau-repas mise en place avec « Le Castel », un ESAT basé tout près de Metro France et équipé d'une cuisine pour une activité buffet et traiteur. *« Notre siège regroupe 800 personnes, auxquelles s'ajoutent celles de passage à l'Ecole Metro dite maison de la formation. C'est pourquoi j'ai proposé au « CASTEL » de démarrer une nouvelle activité de plateau repas. Afin d'éviter les problèmes de développement microbiens, nous avons convenus de n'utiliser que des produits finis, sans aucune cuisson*. » Dans le jargon, on parle de cuisine d'assemblage.

Sitôt démarrée, en septembre 2007, l'activité a connu un vrai succès. Avec plus de 250 plateaux repas commandés dès le mois d'octobre. *« Nous leur avons transmis le savoir-faire,* continue Philippe Fesq*, à eux de s'organiser pour le vendre à d'autres entreprises. »*

Pour Metro, ce projet fait figure de symbole. De fait, l'achat de plateaux repas contribue finalement assez peu aux obligations de l'entreprise. Un demi-emploi environ sur une obligation légale de 400 travailleurs handicapés. Mais il démontre qu'un ESAT est capable d'intégrer de nouvelles filières. *« Il revient par la suite à des réseaux comme le GESAT de dupliquer cette expérience à d'autres régions, dans d'autres établissements »,* conclut Philippe Fesq.

Emmanuelle Nunoz, référent Handicap pour la Région Sud Banque Populaire :

« Nous faisions beaucoup d'espaces verts, de l'emballage ou de la fourniture de bureaux. Désormais nous envisageons de nouvelles prestations plus porteuses de valeur ajoutée, comme de la sous-traitance administrative, saisie ou expédition de lettres, par exemple. »

Une volonté qui traduit celle exprimée par le Groupe. *« Nous souhaitons développer des partenariats qui soient utiles à la fois pour nous et pour le milieu protégé et adapté en développant des savoir-faire nouveaux, des offres, de l'employabilité. »*

Car, être partenaire fait partie de la tradition du groupe. Habitué à accompagner des créateurs et des gestionnaires d'entreprises, le Groupe Banque Populaire se dit *« volontaire pour construire avec les ESAT & EA, et mettre à disposition leurs savoir-faire indépendamment de toute opération commerciale. »*

Des directeurs d'ESAT ou d'EA pourraient se voir prodiguer des formations spécifiques pour acquérir de nouvelles compétences. Le Groupe Banque Populaire souhaiterait aussi aider les établissements à déterminer de nouveaux besoins. Sur la restauration par exemple. *« Nous avons de nombreuses réceptions un peu haut de gamme. Aujourd'hui dans le secteur protégé et adapté, nous n'avons pas recours à ce type de prestation de service. Il serait peut-être intéressant de développer cet aspect. »*

En amont, une collaboration étroite avec le service des achats est nécessaire. Ainsi, une campagne de sensibilisation a été lancée et un référencement des ESAT & EA est en cours afin de *« systématiser le réflexe milieu protégé et adapté, dans le processus d'achat ; et notamment qu'ils prennent part aux appels d'offres que nous pouvons lancer. »*

Ce plan d'envergure révèle que la problématique du secteur adapté et protégé dépasse les codes traditionnellement établis. La collaboration avec les ESAT & EA incite au partage des bonnes pratiques et à la mise en réseau. *« Car sur ce sujet là, nous avons toutes les bonnes raisons, nous, grandes entreprises, de nous associer pour définir des processus communs permettant de porter le professionnalisme du milieu protégé et adapté ».*

Emily Monnot, acheteuse communication pour le Groupe Crédit agricole S.A. :

Une vraie histoire de comm'. En 2007, la mission handicap du Crédit Agricole débute son référencement des entreprises et établissements du secteur protégé et adapté avec lesquelles la banque serait susceptible de travailler. Emily Monnot, décide de se lancer. Elle détient l'argument économique susceptible de convaincre. « *Pour notre groupe, la cotisation AGEFIPH représente 8 millions d'euros* », explique-t-elle. Une compensation financière qui a rassuré et mobilisé les énergies.

« *Nous sommes aujourd'hui en partenariat avec la Sellerie Parisienne* ». Cet ESAT d'une vingtaine de personnes, qui travaillait initialement le cuir, s'est progressivement diversifié. « *Ils réalisent pour nous une cinquantaine de produits. Des casquettes, des sacs en papier, des tee-shirts, des clés USB... qu'ils logotypent à l'image du Crédit Agricole. Nous leur avons financé un emplacement logistique pour qu'ils puissent stocker nos objets publicitaires. Beaucoup de filiales du groupe passent aujourd'hui par cet ESAT.* »

A présent, la relation dépasse le simple argument financier. Emily Monnot évoque son engagement personnel. À l'heure de l'automatisation, l'humanité des relations commerciales induite par le partenariat avec les entreprises adaptées, lui apporte beaucoup de satisfaction.

« *Dans la communication,* constate-elle. *En temps normal, sur les goodies, on vend du produit, du prix. Ici, l'Homme est au centre des préoccupations. Le commercial de la Sellerie met en valeur le travail des personnes qui réalisent l'objet.* » Pour elle, ce n'est pas la même démarche. « *Quand je dis au commercial qu'il a fait du bon travail, il me répond qu'il fera passer le message… parce que c'est un travail d'équipe !* ».

UNEDIC :

L'UNEDIC fait figure de pionnière, puisqu'elle a réussi depuis trois ans à concilier dans sa politique d'achat bonne gestion et diversité.

Après la signature d'une convention AGEFIPH et un premier accord triennal qui s'est achevé en 2007, un deuxième accord a été conclu pour l'année 2008. L'heure est donc au premier bilan, avec un chiffre d'affaires ainsi réalisé de 1 million d'euros par an, qui devrait être porté à 1,2 million cette année.

Pour le responsable des achats auprès du secteur protégé et adapté, il n'est absolument pas question de complaisance. Concernant le marché des « notices, flyers, imprimés », par exemple, « *le cahier des charges était stricto sensu le même* ». Et d'ajouter : « *S'il il y a eu un lot réservé, c'est une particularité de gestion, mais en aucun cas cela ne peut remettre en cause la qualité du produit final* ». Pas de secret : « *Pour l'emporter, il faut que la réponse soit cadrée dans les besoins exprimés au départ* ». Et, il n'a pas été déçu. Depuis le 1er janvier 2007, date de démarrage d'un contrat d'impression avec un GME, qui regroupe quatre entreprises adaptées dans des régions différentes, l'acheteur de l'UNEDIC constate en effet que la qualité et les délais de livraison sont respectés, au même titre que les autres imprimeurs qui travaillent sur ce marché national.

Il n'y a donc pas de fournisseurs à deux vitesses : « *ils sont notés sur les mêmes indicateurs que les entreprises qui travaillent sur le reste du marché* ». Il a ainsi pu constater la capacité des interlocuteurs du GME à apporter une réponse adaptée à une demande spécifique de BAT ou à modifier très rapidement un document. En résumé, ce sont des partenaires fiables et il faut peut être selon lui réfléchir *« à l'ouverture de lots sur d'autres marchés nationaux, l' UNEDIC en passant entre 25 et 30 par an*». De quoi dynamiser à l'avenir l'activité d'autres EA ou ESAT. Remporter un appel d'offre peut d'ailleurs se révéler l'occasion d'investir à moyen terme, notamment en termes de capacité.

LH2 - RESEAU GESAT

- LES ESAT ET EA FACE A LA CRISE –

Synthèse

L'enquête commanditée par le Réseau GESAT à l'attention des ESAT et EA a pour but de dresser un bilan de l'impact de la crise sur le secteur adapté et de dégager des leviers pour pallier aux difficultés économiques.

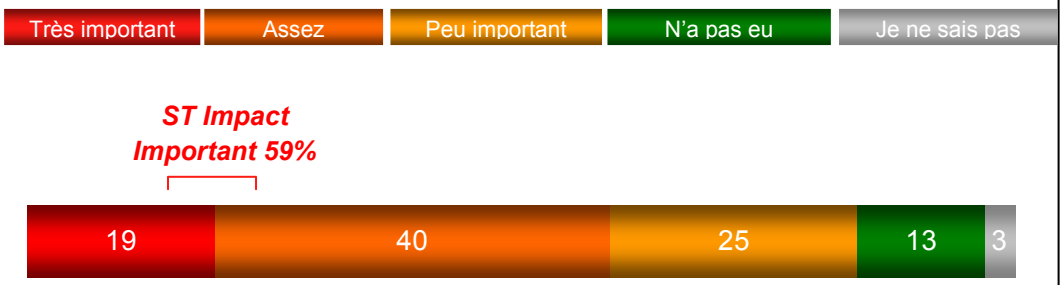
L'IMPACT DE LA CRISE

→ Les ESAT et EA ne s'estiment en effet pas épargnés par la crise. Plus de 7 structures sur 10 déclarent que la crise a eu un impact sur leur activité économique. Les EA semblent être les structures les plus touchées. Ainsi 27% d'entre elles déclarent que la crise a eu un impact très important sur leur activité (vs 16% pour les ESAT).

Q1. Diriez-vous que la crise économique que connait la France depuis quelques mois a eu un impact très important, assez important, peu important ou n'a pas eu d'impact sur l'activité économique de votre ESAT ou EA ?

Base: 264

En %



Cette baisse d'activité selon les interviewés est de l'ordre de 21% en moyenne pour les ESAT et EA. Il est important de souligner que près d'un directeur sur deux (46%) estime cette baisse à plus de 20% de leur activité.

→ Ici certains secteurs apparaissent comme particulièrement frappés par la crise alors que d'autres semblent des activités refuge.

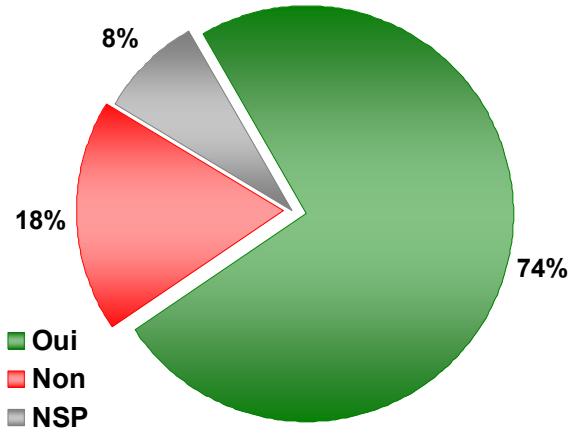
Ainsi les entreprises ayant pour activité principale le conditionnement / déconditionnement sont un tiers (32%) à considérer que la crise a un impact très important sur leur activité (vs 19% au global).

A contrario les entreprises spécialisées dans l'aménagement et l'entretien des espaces verts paraissent moins touchées par la crise. Selon 31% de ces entreprises, elles n'ont pas subi de ralentissement dû à la crise, et le secteur est vu comme un de ceux à développer en priorité par selon les ESAT et EA.

→ Face à la crise, 74% des établissements touchés déclarent avoir mis en place des actions pour pallier cette baisse d'activité. Ici ESAT et EA apparaissent autant concernés et réactifs devant les perturbations économiques rencontrées.

Q4. Avez-vous déjà mis en place des actions concrètes pour pallier cette baisse d'activité économique due à la crise ?

Base: 222 (structures touchées par la crise)



Selon les interviewés les mesures engagées aujourd'hui par les ESAT et EA consistent essentiellement à rechercher de nouveaux clients (46%), et dans une moindre mesure à la création et le développement de nouvelles activités.

Plus généralement, à court terme, l'ensemble des entreprises impactées ou non par la crise souhaitent engager une diversification de leurs activités économiques (cité en 1er par 55% des interviewés).

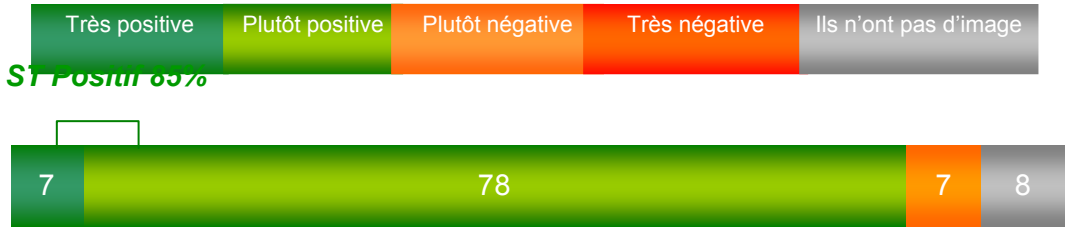
Les nouvelles activités envisagées ou en développement pour les deux prochaines années par une majorité des établissements concernent en premier lieu le secteur de la propreté et de l'entretien (52%), puis l'aménagement et l'entretien des espaces verts (44%) et la logistique et le conditionnement (42%).

FAIRE FACE AU RALENTISSEMENT ECONOMIQUE

→ Aux yeux des directeurs des ESAT et EA, l'image qu'ont les partenaires économiques du secteur protégé et adapté est globalement positive : selon eux 78% des entreprises privées et publiques ont plutôt une bonne image.

Q8. Globalement, diriez vous que vos interlocuteurs des entreprises privées et publiques ont une image plutôt positive ou plutôt négative du secteur protégé et adapté ?

Base: 264



Toutefois pour améliorer leurs relations clients, une part importante des interviewés (cité en 1er par 40%) voit en la mise en place d'un interlocuteur unique le moyen de répondre à une forte attente de leurs clients. Viennent ensuite dans des proportions plus faibles une meilleure

valorisation des prestations en équivalence emploi (20%), une amélioration des délais (12%) et une amélioration de la qualité des prestations (10%).

→ Dans ce contexte, les directeurs d'ESAT et EA placent en priorité la plateforme collaborative (cité en 1er à 25%) au service de tous, structures clientes et ESAT / EA. D'autres actions sont sollicitées par les répondants, notamment, la création d'une charte d'éthique et des valeurs des ESAT et EA (19%), la création d'un Club national des entreprises partenaires (11%) ou encore le développement des filières métiers sur le plan national afin de mieux structurer l'offre du secteur (10%).

Sondage LH2 réalisé par questionnaire auto-administré sur internet du 3 au 8 juin 2009. 214 ESAT et 50 EA ont répondu, soit 13% de la population totale. Un redressement des résultats a été réalisé à partir de la taille de l'établissement, l'activité principale, la région et le type de structure.